

**TURISMO, DESARROLLO SOSTENIBLE Y PERCEPCIÓN DE LOS
STAKEHOLDERS. UN ESTUDIO DE CASO EN REPÚBLICA DOMINICANA**

**TOURISM, SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND PERCEPTION OF
STAKEHOLDERS. A CASE STUDY IN DOMINICAN REPUBLIC**

Francisco Javier Caro-González*
José Alberto Acosta Guzmán**
Francisco Orgaz-Agüera***
Mario Castellanos-Verdugo****

* Doctor en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Sevilla (España). Docente e investigador, Departamento Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing), Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla.

Dirección: C/ Americo Vesputio s/n. 41092, Sevilla (España). fjcaro@us.es

** Doctor en Economía y Administración de Empresas de la Universidad de Sevilla (España). Docente de la Universidad de UTESA (República Dominicana). Área de Administración de Empresas. josacoguz@hotmail.com

*** Candidato a Doctor en Turismo de la Universidad de Sevilla (España). Docente de la Universidad de UTESA (República Dominicana), Área de Turismo y Administración de Empresas. franorgaz@hotmail.com

**** Doctor en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Sevilla (España). Docente e investigador, Departamento Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing), Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla.

Dirección: Av. Francisco Javier s/n, 41018, Sevilla (España). mario@us.es

RESUMEN

El turismo es una actividad económica que puede contribuir a mejorar el desarrollo socioeconómico de un destino. Así, este estudio cualitativo se realiza en la ciudad dominicana de Santiago de los Caballeros y tiene como objetivo conocer la opinión de los expertos en turismo de la ciudad, para analizar, tras un periodo determinado, si ha mejorado este sector. Entre los principales resultados cabe resaltar que existe voluntad para el desarrollo del turismo, pero esto solo se queda plasmado en diferentes planes, puesto que no terminan de realizarse. Destacan un gran número de recursos potenciales, sobre todo de temática cultural y natural, aunque también existen debilidades. Mediante el análisis de estos puntos fuertes y débiles, se pueden establecer estrategias para ayudar a los planificadores actuales a identificar las verdaderas preocupaciones y los problemas del turismo para poner en marcha las políticas apropiadas.

PALABRAS CLAVE: Turismo, desarrollo económico, sostenibilidad, agentes sociales, República Dominicana.

Clasificación JEL: D01, D02, L83, M1

ABSTRACT

Tourism is an economic activity that can contribute to improving the socio-economic development of a destination. Thus, this study qualitative is conducted in the Dominican city of Santiago de los Caballeros, and seeks the views of experts in tourism in the city, to analyze, after a period of time, if it has improved this sector. Among the main results, it should be noted that there will for tourism development, but this is only expressed in different plans, as it never quite done. Highlights include a large number of potential resources, especially natural and cultural, but there are also weaknesses. Through these strengths and weaknesses, you can develop strategies to help current planners identify the real concerns and problems of tourism, to implement appropriate policies.

KEYWORD: Tourism, economic development, sustainability, stakeholders, Dominican Republic.

JEL CODES: D01, D02, L83, M1

1. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como uno de los principales sectores a nivel internacional; por ello, esta industria requiere un tratamiento especial debido a las interrelaciones que se producen entre los *stakeholders* que conforman la oferta y la demanda. En este sentido, en las ciudades con presencia de recursos patrimoniales y culturales, la actividad turística se configura como una fuente de ingresos, tanto de forma directa como indirecta para la comunidad local.

Por este motivo, el turismo es una actividad económica, social y cultural que opera como fuente de oportunidades para la modernización de las ciudades, siempre y cuando se desarrollen modelos sostenibles de gestión turística. Esto se debe al alto grado de concienciación que está adquiriendo la sociedad en temas relacionados con el impacto medioambiental, sobre todo, teniendo en cuenta que el desarrollo sostenible del destino en su conjunto repercute en la calidad de vida de la población residente. Así, los destinos con importantes potencialidades turísticas culturales y naturales conforman una red patrimonial que debe gestionarse de forma sostenible para la modernización socioeconómica y cultural de un área geográfica específica (Castellanos & Orgaz, 2013).

Por tanto, el turismo forma parte del sector económico de ciudades con importantes recursos culturales y naturales, aun cuando esta actividad no está muy bien estudiada desde una perspectiva integral (Bigné, Font & Andreu, 2000; Camarero & Garrido, 2004; Caro, Castellanos & Velázquez, 2007). De esta manera, la contribución directa de Viajes y Turismo al PIB en 2013 fue del 2,9 %, lo que refleja la importancia de la actividad económica generada por hoteles, agencias de viajes, restaurantes, actividades de ocio con turistas, líneas aéreas y otros servicios de transporte de pasajeros (WTTTC, 2014).

En este aspecto, el objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar el desarrollo turístico de la ciudad de Santiago de los Caballeros (República Dominicana). En particular, se pretende comprender la relación entre los residentes y el turismo en la comunidad local diseñando un modelo explicativo de la misma, pero, por

otra parte, se pretende profundizar en la búsqueda de soluciones que culminen en propuestas concretas de actuación. Así, para alcanzar estos objetivos, se consideró necesario acudir a aquellas personas expertas que estaban jugando un papel relevante en el establecimiento de las relaciones de la actividad turística en la ciudad; para, transcurrido un tiempo, analizar sus percepciones y comprobar el desarrollo del turismo en Santiago de los Caballeros.

El interés por este tema surge debido a la falta de estudios científicos en turismo en los destinos interiores de República Dominicana, así como por la inexistente investigación de las potencialidades turísticas fuera del turismo de sol y playa localizados en este país caribeño. La motivación por este tipo de estudio lo generan las grandes potencialidades turísticas que tiene este país, y que no se aprovechan para la puesta en marcha de nuevos nichos de turismo (Castellanos & Orgaz, 2013; Orgaz, 2014). En Santiago de los Caballeros encontramos esta misma realidad debido a que existen importantes recursos turísticos potenciales, lo que contrasta con la falta de oferta turística, fenómeno que también está presente en las zonas del interior del país.

Por tanto, es necesario abordar estudios sobre las potencialidades turísticas de este país, con el fin de generar unos resultados y conclusiones que ayuden a mejorar la oferta de este sector de la economía en las regiones con importantes recursos patrimoniales. Además, en estas investigaciones se debe estudiar el desarrollo turístico a partir de los diferentes *stakeholders*, con el fin de establecer unas relaciones entre todos los agentes locales implicados en esta actividad. En este mismo aspecto, es importante conocer la actitudes de la comunidad local hacia el turismo, con el fin de observar los diferentes impactos que puede generar este sector durante la planificación y desarrollo de la actividad (Cottrell, Vaske & Roemer, 2013; Kim, Uysal & Sirgy, 2013).

2. MARCO TEÓRICO

Referente al turismo, la teoría del intercambio social implica que el apoyo de los residentes depende de sus evaluaciones hacia los beneficios

y costes generados por la industria turística (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005). De esta forma, esta teoría ha proporcionado la base conceptual para el examen de las interrelaciones entre las percepciones de los costes y beneficios, los impactos positivos y negativos y el apoyo al turismo (Ward & Berno, 2011).

En este sentido, durante los últimos años han sido frecuentes los estudios que tratan de conocer cuál es la percepción que tiene la población residente hacia el turismo que les visita y los factores que influyen en dicha percepción. Así, Pearce (1994) ha destacado la importancia que tiene la interacción entre turistas y residentes, reconociéndose en la actualidad que el éxito y la sostenibilidad de la actividad turística dependen, en gran medida, del apoyo que recibe por parte de los residentes locales. En este aspecto, cuando no existe dicho apoyo, el residente no se mostrará dispuesto a trabajar en la industria del turismo, no tendrá un trato amable y será hostil con los visitantes; además, existirán pocas iniciativas emprendedoras e innovadoras, y las interacciones entre turistas y residentes tendrán también muchas posibilidades de ser negativas.

Por tanto, la comprensión de los antecedentes del apoyo de los residentes locales al turismo es de crucial importancia para los responsables políticos y para los empresarios, y se ha convertido en un importante campo de investigación (Akis, Persistianis & Warner, 1996). En el análisis de la actitud del residente existen impactos positivos y negativos (beneficios y costes) de al menos cuatro dimensiones: económica, social, cultural y medioambiental (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005). El interés de esta corriente de investigación se centra en conocer y evaluar los impactos que pueden mejorar o afectar a la comunidad y sus residentes. Es necesario testar la opinión para detectar oportunidades y preocupaciones de los diferentes segmentos de la comunidad, según su nivel de predisposición hacia la actividad turística.

Así, el turismo crea puestos de trabajo, genera ingresos para la comunidad local, promueve el intercambio cultural y mejora las infraestructuras (Kwon & Vogt, 2010; Andereck & Nyaupane, 2011; Yu, Chancellor & Cole, 2011), al mismo tiempo que tiene algunos

impactos negativos, desde el punto de vista económico, cultural, social y medioambiental (Choi & Sirakaya, 2005), alterando y destruyendo comunidades locales (Stronza & Gordillo, 2008).

La toma de conciencia de la existencia de estas percepciones negativas relacionadas con el desarrollo del turismo en una comunidad ha fomentado el énfasis en la noción de desarrollo turístico sostenible, reclamando la participación de los residentes en el proceso de desarrollo turístico (Hung, Sirakaya & Ingram, 2011). De esta manera, el grado en que se satisfacen los deseos de los residentes y su punto de vista es tomado en consideración, determina su receptividad tanto al desarrollo turístico como a los propios turistas (Davis, Allen & Cosenza, 1988). Esto se debe a que, en la medida en que se toma en consideración los puntos de vista de la comunidad anfitriona, se pueden emprender políticas apropiadas para minimizar los impactos negativos de la industria turística en la comunidad (Lankford & Howard, 1994). Además, se pueden fomentar las actitudes positivas de los residentes hacia el desarrollo turístico y los turistas.

Aunque el turismo se ha identificado como una de las industrias primarias con el potencial de ayudar a las comunidades locales a alcanzar una diversidad económica (McGhee & Andereck, 2004), no es la panacea en situaciones de declive económico (Byrd, Bosley & Dronberger, 2009), puesto que para que el desarrollo turístico tenga éxito debe ser planificado y gestionado de modo responsable (Puczko & Ratz, 2000) para lo que es necesario, entre otras cosas, conocer el punto de vista de las comunidades anfitrionas sobre el turismo, los turistas y sus efectos.

De esta forma, el turismo puede provocar cambios en la comunidad de residentes, tales como cambios en la economía local, cambios sociales (Simpson, 2008), cambios culturales (Lee et al., 2010), y cambios medioambientales (Dyer et al., 2007). Una comunidad que planifica y utiliza el turismo como un medio alternativo para reforzar su desarrollo económico debe implementar un turismo sostenible para satisfacer las demandas y necesidades de sus residentes (Lee, 2013). Esto se debe a que el desarrollo del turismo sostenible es difícil sin el apoyo y la participación de la comunidad de residentes (Gursoy &

Rutherford, 2004), de forma que el apoyo de la comunidad de residentes es un factor crítico para el desarrollo continuo de esta (Lee, 2013).

El desarrollo sostenible ha sido ampliamente tratado en el turismo porque puede aunar las necesidades de los turistas, proporcionar oportunidades de crecimiento económico, proteger localizaciones físicas y mejorar la calidad de vida de los residentes, al mismo tiempo que fomenta las oportunidades futuras mediante la coexistencia del desarrollo turístico y la calidad medioambiental (Lee, 2013), por lo que el turismo basado en la comunidad se ha convertido en una herramienta importante para la gestión sostenible (Sebele, 2010).

Por tanto, el éxito del turismo depende del apoyo activo que proporcione la población local (Gursoy & Rutherford, 2004), sin el cual, la sostenibilidad de la industria turística estaría amenazada (Nunkoo & Ramkissoon, 2011). En este sentido, los residentes deben ser un punto de atención esencial en el proceso de toma de decisiones (Choi & Sirakaya, 2005) y se debe reconocer, por tanto, a la comunidad local como una parte integral del turismo sostenible (Hung, Sirakaya & Ingram, 2011).

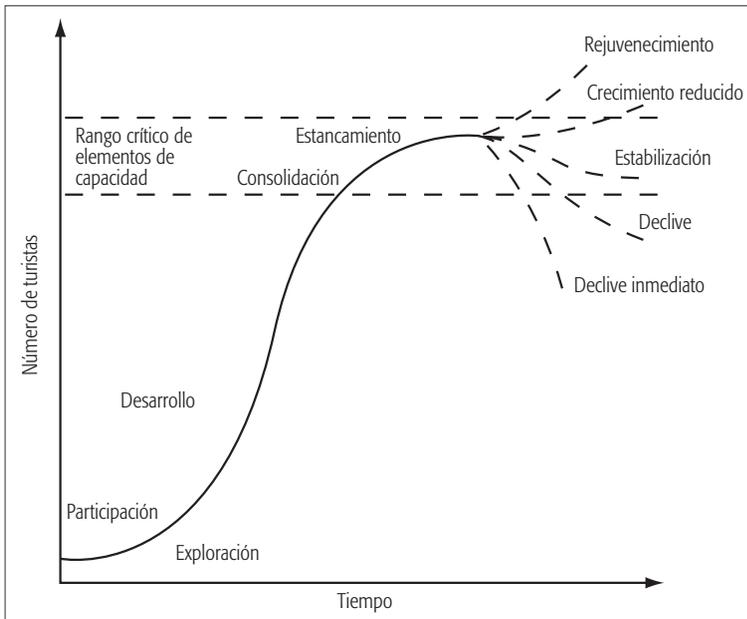
Así, se han identificado las percepciones de los residentes, sus actitudes hacia el desarrollo turístico y las relaciones entre los turistas y las comunidades anfitrionas que los acogen como elementos claves en la industria turística y como un factor crítico para los gobiernos, los planificadores y el sector (Gursoy & Rutherford, 2004).

En este aspecto, hay que señalar la falta de bases teóricas para integrar las respuestas de la comunidad a la actividad turística. Zhang, Inbakaran y Jackson (2006) sugieren que los intentos de predecir las actitudes de los residentes han sido relativamente simplistas, con dos excepciones: la teoría del intercambio social, en primer lugar, y, en menor medida, la teoría de los *stakeholders*.

La teoría del intercambio social es útil para explicar la relación entre las comunidades locales y el desarrollo turístico, así como el apoyo de estas comunidades al desarrollo de esta actividad económica. También es importante señalar que la teoría de intercambio social está liderada por factores socioculturales del territorio. La investigación ha mostrado que la ganancia económica neta explica muy bien las

actitudes positivas hacia el turismo, por lo que podría esperarse que en los países en vías de desarrollo perciban mayores beneficios del turismo y tengan, por lo tanto, actitudes más favorables hacia él, esto es, el apoyo de los residentes en el área en el que se explota el recurso turístico está influido por sus percepciones de los beneficios y costes que genera la industria turística (Gursoy, Chi & Dyer, 2010). Por su parte, la teoría de los *stakeholders*, en el ámbito turístico, se refiere a la participación de la comunidad local (estamentos gubernamentales, ciudadanos locales, arquitectos, desarrolladores, gente de negocios y planificadores) en la actividad turística, de forma que estos grupos comparten la toma de decisión (Byrd, Bosley & Dronberger, 2009).

Por último, la teoría de *tourism lifecycle* de Butler (1980) se refiere a que los destinos turísticos suelen mostrar un camino evolutivo formado por diferentes etapas (figura 1): exploración, participación, desarrollo, consolidación, estancamiento y declive o rejuvenecimiento.



Fuente: Pearce (1989).

Figura 1. Modelo de Butler (1980) del *tourism lifecycle*

El modelo de ciclo de vida de un destino turístico no es una teoría predictiva o explicativa, sino que es una generalización basada en la observación que tiene un alto valor para la planificación estratégica del turismo en un área geográfica determinada. Por tanto, este modelo debe ser analizado por los *stakeholders* del destino a la hora de definir acciones para mejorar el turismo.

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA

El turismo es la principal industria en República Dominicana (Villareal & Van Der Horst, 2008), y aportó el 8,3 % al Producto Interior Bruto (PIB) dominicano durante el año 2012 (Oficina Económica y Comercial de España en Santo Domingo, 2013). Según Moreno Gil, Celis Sosa y Aguilar Quintana. (2002), el turismo de sol y playa, realizado en hoteles *resort* en régimen “todo incluido”, se configura como la principal tipología turística del país. Según Castellanos y Orgaz (2013), el turismo de sol y playa no cuenta con grandes actividades complementarias, debido a que a pesar de que existe un gran potencial para la puesta en marcha de actividad en contacto con la naturaleza en diferentes zonas del país, actualmente no están puestas en valor.

Según la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES, 2013), el país recibió durante la vigencia de 2013 un total de 4.689.770 visitantes, lo que supone un incremento del 5,78 % sobre el año anterior, cuando se registraron, según esta misma institución, un total de 4.562.606 visitantes. Los datos anteriores confirman el aumento progresivo y constante que está obteniendo República Dominicana en lo referente al número de visitas al país.

Centrándonos en la zona céntrica del país, y donde se localiza Santiago de los Caballeros (figura 2), encontramos que es una de las zonas con menos turistas, y su aeropuerto es el cuarto en número de visitas, después de Punta Cana, Santo Domingo y Puerto Plata. En este sentido, para Agosín, Manzano, Rodríguez-Balsa y Stein (2009), la región central de República Dominicana está en cuarta posición en el *ranking* de destinos turísticos dominicanos y, en concreto, destacan las ciudades de Constanza y Jarabacoa, donde se localizan las princi-

pales zonas de montaña del país, en especial la zona más alta de todo el Caribe: El Pico Duarte.



Fuente: Wikipedia ([http://es.wikipedia.org/wiki/Santiago_\(República_Dominicana\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Santiago_(República_Dominicana))).

Figura 2. Mapa de localización de Santiago de los Caballeros en República Dominicana

La ciudad de Santiago de los Caballeros forma parte de la provincia que lleva su mismo nombre (Santiago de los Caballeros). Esta provincia está compuesta por nueve municipios y dieciocho distritos municipales.

Centrándonos en la ciudad objeto de este estudio, y referente a la economía, en la ciudad de Santiago de los Caballeros predomina la industria, y se destacan la producción de tabaco, ron, ganado y agricultura. El turismo actualmente no está muy desarrollado, si bien, existen diferentes recursos potenciales para su puesta en marcha, tales como el río Yaque del Norte, el Monumento a los Héroes de la Restauración, la Catedral de Santiago Apostol o el Carnaval. La ciudad también cuenta con diversos museos, entre los que destacan el Museo del Tabaco, Museo Histórico Fortaleza San Luis, Museo a los Héroes

de la Restauración, Centro Cultural Eduardo León Jiménez, Museo de Arte Folclórico Tomás Morel, Museo de las Armas o el Centro de la Cultura de Santiago. Además, esta ciudad cuenta con hoteles de cinco y cuatro estrellas, entre los que destacan el Hotel Garden Court, Hodelpa Gran Almirante, Gran Hotel Cibao, Hodelpa Centro Plaza o el Hotel Matum. Referente al ocio, existen lugares de especial interés, como son el Centro Español, el Gurabito Country Club, Kaskada Agua Park, Plaza de la Cultura o el Estadio Cibao.

Por lo tanto, existe un gran potencial para el turismo, pero no se está desarrollando. Sin lugar a dudas, el turismo podría mejorar el desarrollo socioeconómico de los residentes, además de fomentar la conservación de los recursos patrimoniales, siempre y cuando la actividad turística se planifique de forma adecuada (Puczko & Ratz, 2000). Aunque, como hemos visto en el apartado anterior, se debe analizar la percepción de todos los *stakeholders* implicados en este sector, y hacerlos partícipes de la planificación y gestión del turismo en la ciudad.

4. METODOLOGÍA

La técnica utilizada para obtener la información de esta investigación es la entrevista. Según Davies (2003), esta técnica cualitativa puede aportar datos más sensibles y de mayor amplitud sobre el tema de estudio. Así, esta estrategia de investigación ayuda a generar relaciones y posibilita la floración de nuevos conceptos, planteando el estudio como parte de un caso único enmarcado en la Teoría Fundamentada o Enraizada (Glaser & Strauss, 1967), la cual facilita que el investigador extraiga información de los propios datos empíricos obtenidos, sin necesidad de unas hipótesis de estudio previas. Por tanto, son los datos los que, de forma inductiva, dan lugar a las teorías y permiten explicar fenómenos complejos y singulares en los que existen multitud de variables de difícil relación. Connell y Lowe (1997) explican cómo emplearon esta técnica en una investigación, argumentando sobre las cualidades del mismo.

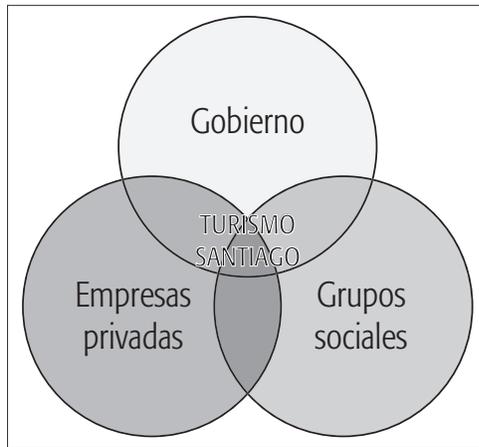
En este sentido, se llevaron a cabo siete entrevistas semi-dirigidas a expertos y profesionales del sector turístico (tabla 1), con el fin de conocer su percepción sobre el potencial turístico de Santiago de los Caballeros y sus alrededores.

Tabla 1. Expertos y profesionales del sector turístico entrevistados

Nº	Nombre y Apellidos	Cargo
1	Sra. Rafaela Joaquín	Viceministra de Turismo de Santiago
2	Sr. Henry Moronta	Encargado de División Forestal y Administrador del Centro Manacla de la Sociedad Ecológica del Cibao (SOECI).
3	Sra. Rosa Collado de García	Directora de la Fundación para el Desarrollo de Jánico y Protección de los Recursos Naturales (FUNDEJANICO). Directora de la carrera de Educación de la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA).
4	Sra. Nereyda García	Ex secretaria de Turismo de Santiago. Directora de la carrera de Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA).
5	Sr. Pascual Ulloa	Gerente de servicios de habitaciones del hotel HODELPA Gran Almirante
6	Sra. Gertrudis Guzmán	Encargada en Santiago de la Asociación de Agentes de Viajes y Turismo (ADAVIT).
7	Sr. Pedro Bacca Lanza	Planeador urbano y encargado de proyectos del Plan Estratégico de Santiago 2010-2020.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se observa un diagrama de Venn que muestra, por un lado, la cercanía entre los diferentes *stakeholders* y, por otro, el grado de importancia que tienen en el sector turístico. De esta manera, hemos creado tres grupos: gobierno, empresas privadas y grupos sociales.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Diagrama de Venn sobre la relación de los *stakeholders* analizados

En el grupo formado por el gobierno está la Viceministra de Turismo y el Planeador urbano y estratégico de Santiago de los Caballeros. Sin duda, estas dos personas tienen una gran responsabilidad en la toma de decisiones a la hora de articular el turismo en la ciudad. En las empresas privadas encontramos UTESA, ADAVIT y HODELPA. Y por último, en los grupos sociales están incluidos SOECI y FUNDEJANICO. Así, en esta relación de *stakeholders* encontramos la principal cadena hotelera de la ciudad, una de las principales universidades en docencia e investigación en turismo y dos de los principales tomadores de decisiones sobre turismo. Además, encontramos organismos relacionados con los recursos naturales, el principal recurso turístico de República Dominicana, tanto en las costas (playas y zonas naturales) como en el interior (áreas protegidas).

Las entrevistas de esta investigación fueron realizadas oralmente y en formato de preguntas con respuestas abiertas. Lo interesante de este tipo de entrevistas es que el entrevistado establezca su propio discurso para analizar posteriormente la información tanto de forma vertical (encadenamiento de ideas y relaciones) como horizontal (los temas de interés de los entrevistadores). Todas las entrevistas se rea-

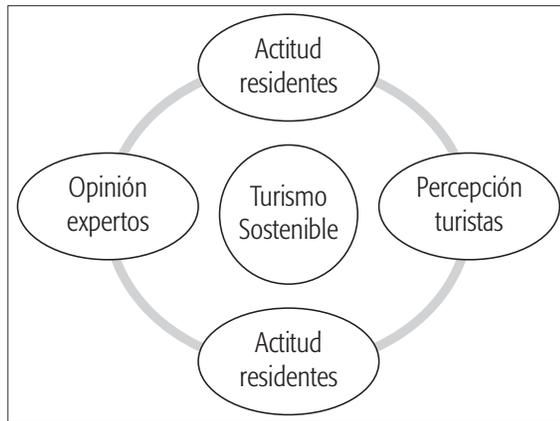
lizaron previa autorización del entrevistado, y fueron transcritas a un documento para su análisis posterior; se realizaron durante el segundo semestre del año 2011.

Una vez realizadas las entrevistas, se transcribieron para su tratamiento con el *software* de análisis de datos cualitativos ATLAS.TI. La primera operación, nos ha permitido identificar los temas más recurrentes en el discurso de los entrevistados ha sido *Word Cruncher*. En concreto, esta operación nos facilitó hacer un recuento de las palabras utilizadas en las entrevistas por cada persona, y por consiguiente, nos permitió actuar de la siguiente secuencia:

- En primer lugar eliminamos las palabras de uso más frecuente y que, *a priori*, no aportan contenido al discurso como conjunciones, artículos o pronombres.
- Seguidamente ordenamos alfabéticamente las palabras para sumar los resultados de palabras que presenten pequeñas variaciones: turista y turistas, por ejemplo.
- A continuación una lectura detenida de la lista nos fue mostrando palabras que podrían ser agrupadas al hacer referencia a los mismos conceptos (sinónimos).
- Por último, agrupamos las palabras en categorías que son interesantes para el análisis del sector turístico. De esta forma aparecen referencias sobre: atractivos turísticos, infraestructuras, actores, residentes, debilidades, oportunidades, planificación... etc. De esta agrupación obtuvimos los códigos y el árbol de códigos que los relaciona.

El desarrollo de estas entrevistas responde a la fase primera del modelo propuesto (figura 4), que tiene el objetivo de analizar la situación del turismo en la ciudad de Santiago de los Caballeros. Este modelo ha sido propuesto por diversos autores en otros destinos turísticos o con potencial para el desarrollo de esta actividad (Castellanos, Casillas, Martín, Moreno & Oviedo, 2004; Caro & Castellanos, 2007; Oviedo,

Castellanos & Martín, 2008; Martín-Ruiz, Castellanos-Verdugo & Oviedo-García, 2010; Castellanos, Oviedo & Martín, 2011; Castellanos & Oviedo, 2012), obteniendo unos resultados que han ayudado a los *stakeholders* locales con incidencia en el turismo a desarrollar acciones que han mejorado el turismo en el destino. En concreto, estos resultados se obtienen a través de técnicas cualitativas y cuantitativas que tiene como objetivo conocer la opinión de los expertos (caso de este artículo), la actitud de los residentes o población local, la actitud de los empresarios locales y la percepción de los turistas que visitan el destino o recurso. Un ejemplo de este modelo se ha planteado y analizado en Santiponce (municipio ubicado en la ciudad andaluza de Sevilla, al sur de España), lugar donde se encuentra uno de los recursos arqueológicos romanos más importantes del país: Itálica.



Fuente: Elaboración propia. Utilizado en otros estudios por los autores (Castellanos & Oviedo, 2012) *Para este estudio no aplican las percepciones de residentes y turistas.

Figura 4. Modelo propuesto

Una vez analizados los datos, y con el fin de ver con mayor claridad los resultados de esta investigación, se realizó un análisis DAFO (SWOT en inglés: *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* y *Threats*), en el que se estudian las diferentes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del turismo en Santiago de los Caballeros. Esta técnica

descriptiva ya ha sido utilizada por otros autores e investigadores en sus estudios turísticos (Mahr, Safari & Karimi, 2012; Reihanian, Binti, Kahrom & Wan, 2012; Rahmani, Hajari, Karimian & Hajilo, 2013).

5. RESULTADOS

Como ya hemos mencionado, los resultados se clasificaron a través de una matriz DAFO. La impresión que se obtiene tras la lectura de las entrevistas es que hay una voluntad de mejora y desarrollo turístico, plasmada en diferentes planes y proyectos que acaban quedándose en eso. Hay una gran distancia entre lo que se planifica y la ejecución del plan. El plan estratégico tiene buenas intenciones (mejorar las vías de comunicación, crear más áreas verdes o mejorar la red empresarial y empleo, entre otros aspectos que mejorarían el turismo), pero creemos que está muy alejado de la realidad y sobre todo de los recursos reales para llevarlo a cabo. Consideramos que se trata más de un discurso político relacionado con lo que les gustaría hacer.

5.1. FORTALEZAS

Las principales fortalezas del turismo en la ciudad de Santiago de los Caballeros reside, según los entrevistados, en la riqueza socio cultural de la zona.

Uno de los aspectos claves es la ubicación de la ciudad, pues se encuentra en un punto intermedio del país y próximo a los principales atractivos turísticos e infraestructuras: playas, capital del país (Santo Domingo de Guzmán) o los aeropuertos internacionales.

También hay una buena oferta de alojamiento y restauración a un precio muy asequible.

a. Cultura-historia

En cuanto a los recursos turísticos patrimoniales la mayoría de los entrevistados coinciden en que la riqueza patrimonial es suficiente. Sin embargo, el planeador urbanístico cree que no hay atractivos monumentales suficientes: *“como planeador urbano, no soy tan optimista*

respecto al turismo. La ciudad tiene pocos atractivos; lo que hace que vengan turistas a esta ciudad es la cultura”.

Los principales recursos citados por los entrevistados según la importancia que le otorgan son:

- “El Monumento a los Héroes de la Restauración”.
- “El Centro León (Centro Cultural Eduardo León Jiménez)”.
- “La Plaza de la Cultura”.
- “El Museo en Honor a Tomás Morel”.
- “Museo del Tabaco”.
- “La Catedral”.
- “La Fortaleza San Luis”.
- “Museo de las Armas”.

El Monumento constituye el principal atractivo y gran parte de los planes de la región pasan por integrar esta construcción al centro histórico. También se pretende dotar de más dinamismo y vitalidad al casco histórico que en a partir de las 18 horas queda sin vida alguna. *“Es vital hacer este centro más atractivo, que los empresarios inviertan en la zona porque es donde se encuentra la mayoría de instituciones culturales de la ciudad”*

b. Naturaleza

En lo que muestran su acuerdo todos los entrevistados es en la riqueza natural de la región y su indiscutible atractivo para el turismo. Entre las riquezas mencionadas se encuentran por orden de importancia:

- “Zona Jánico: Jardín botánico”.

- “El río Bao, que representa un afluente de importancia del río Yaque del Norte y la presa de Tavera para las comunidades Sabana Iglesia, Baitoa y Jánico”.
- “La montaña Diego de Ocampo”.
- “Zoológico en Gurabo”.

Para preservar la riqueza natural se están llevando a cabo medidas de sensibilización con los jóvenes involucrándolos desde el colegio en el cuidado y la protección medioambiental:

“Como una manera de preservar los recursos naturales de esta rica zona natural, tenemos contrato con el distrito escolar al cual pertenecen las escuelas del municipio. Este acuerdo contempla Educación Ambiental en las escuelas de los municipios aledaños y sensibilizar las futuras generaciones sobre la importancia de convivir con el entorno sin deteriorarlo”.

Según los entrevistados, en la naturaleza se pueden realizar multitud de actividades como: senderismo, observación de aves, *mountain bike* y descanso.

c. Comercio

Santiago de los Caballeros ofrece a los turistas una abundante oferta comercial y zonas de diversión y esparcimiento que atraen a los habitantes de los alrededores: *“Centros comerciales que contienen lugares para el esparcimiento como cine y Liquor Store, así como diversas tiendas para todos los gustos y posibilidades económicas”.*

d. Actividades

También la diversión nocturna sirve de atractivo considerada como *“muy variada y organizada para todos los gustos”*; sin embargo, se pone de manifiesto un inconveniente, y es que la desolación del centro histórico hace que *“la diversión se traslada a barrios periféricos como Los Jardines Metropolitanos o Villa Olga”.*

También se destaca la organización de fiestas con orquestas y artistas nacionales e internacionales.

5.2. DEBILIDADES

Sin embargo, las debilidades que se destacan también son muchas. A pesar de los planes que intentan potenciar y organizar la oferta turística de la zona, tres de los entrevistados destacan que es “*una oferta muy desorganizada*”.

Otro inconveniente es la escasa inversión en comunicación para dar a conocer la oferta turística: “*No se han hecho campañas de comunicación ni existen folletos, ni planos que orienten e informen a los visitantes en aeropuertos y estaciones de autobuses*”.

La promoción turística es uno de los factores que se detectan como clave para potenciar el turismo en la zona.

En cuanto a los recursos humanos, se destaca escasez de empleados con formación específica para el sector. Es decir, no hay personal cualificado para atender a los turistas. La formación y normalización de guías y personal para atender a los turistas también es una importante dimensión que se debe cuidar: “*No existen guías para turistas de forma organizada y los que aparecen en las zonas de interés abusan de los visitantes, cobrando tarifas excesivas. Falta fijar una tarifa para ser cobrada por quienes hagan de guías*”.

Tampoco se han potenciado los taxistas turísticos con preparación para ofrecer este tipo de servicios. Otra propuesta es revitalizar los paseos en coches de caballos para los turistas.

También hay que restaurar (remozar) y cuidar la riqueza histórica y cultural de la zona, desde el casco histórico y sus monumentos (Museo del Tabaco, Mirador del Yaque) a manifestaciones culturales como el Carnaval que se está dejando morir.

En concreto, entre algunas de las carencias que han mencionado los entrevistados encontramos que:

- “Es una ciudad muy desordenada”.
- “No ha habido campaña mercadológica de publicidad en la provincia Santiago”.

- “Se debe rescatar el Carnaval, ya que es un atractivo de gran potencial, pero mal manejado desde hace mucho tiempo. Está perdiendo fuerza por la falta de organización; este busca hacerse diferente al Carnaval de La Vega, visitado cada año por dominicanos que vienen de otras partes del país”.
- “Los proyectos están contemplados a mediano y largo plazo debido a la magnitud de algunas problemáticas. Por ejemplo, el rescate del río Yaque del Norte es un objetivo a alcanzarse a largo plazo. Para su rescate se requiere trabajar primero las cuencas o cañadas que alimentan el río, sanearlas y entregar el tratamiento de estas a sus pobladores. Algunos tramos pueden ser rescatados desde el punto de vista paisajístico. Otra dificultad son los contaminantes industriales, que para combatirlo se requiere voluntad política y que se quiera hacer cumplir las leyes”.
- “Esta urbe está necesitada de un parque botánico para el esparcimiento, que además de los recursos naturales contemple educación ambiental”.
- “Falta remozamiento de la ciudad”.
- “Elaboración de un mapa para la ciudad”.
- “Reactivar el museo del Tabaco”.
- “Crear guías turísticos, ya que no hay; no existen guías para turistas de forma organizada y los que aparecen en las zonas de interés abusan de los visitantes, cobrando tarifas excesivas. Falta fijar una tarifa para ser cobrada por quienes hagan de guías”.
- “Acondicionar el mirador del río Yaque”.
- “Taxistas turísticos”.
- “Centro de convenciones”.

- “Los paseos en coche revitalizarlos, casi no se emplean”.
- “Le falta información para las personas que la visitan. Al llegar al aeropuerto no hay un mapa o folleto que indique los lugares de interés de la ciudad. Tampoco en las terminales de autobuses”.
- “Falta mayor organización y más centros turísticos”.
- “Además, no hay personal para dar a conocer estos lugares”.

5.3. OPORTUNIDADES

El turismo es percibido por todos los entrevistados como un eje vital para el desarrollo de la zona geográfica y del país: *“el turismo es la locomotora que mueve la economía”*.

Pero no cualquier tipo de turismo, es preciso apostar por un turismo sostenible que pueda llegar a zonas aisladas del país y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

En cierta medida en algunas zonas de la región ya se está llevando a cabo este tipo de turismo, como es el caso del Pico Ocampo: *“Se involucran las comunidades aledañas, trabajando la parte cultural. Los guías son de la zona; las mujeres que cocinan que fueron entrenadas en INFOTEP, que es una empresa pública de formación; los choferes que transportan los visitantes al pico y todos los empleados del centro son de la comunidad. Los productos de consumo se adquieren en la zona”*.

Es indudable que el potencial turístico de la zona se encuentra en su riqueza natural y en la capacidad de atraer al turismo foráneo.

- “Pienso que el Turismo Sustentable es lo que puede dar vida a zonas aisladas y muy pobres. De esta manera, muchas zonas de la provincia de Santiago y de otras provincias pueden mejorar su condición de vida”.

- “El potencial turístico está, pues posee muchos lugares para ofertar a los turistas. Se hace necesario seguir impulsando esta ciudad hacia el turismo”.
- “También se va a desarrollar una campaña agresiva con vallas y *spots* publicitarios sobre la ciudad para comenzar con los pueblos cercanos para atraerlos a Santiago y desarrollar el Turismo para todos”.
- “Desde la oficina de Turismo de Santiago estamos trabajando para desarrollar el turismo cultural, de salud, de montaña, entre otros”.
- “El pico Diego de Ocampo. También hay sistemas de cavernas. Se está elaborando un plan de negocios para un complejo ecoturístico. Se promoverán cavernas que están en la montaña”.
- “Hay un proyecto para que los guías tengan dominio de escucha de aves y pueda saberse cuantas clases de aves existen realmente en el pico”.
- “Es mínima la visita de extranjeros”.
- “Se contempla el concepto Marca-Ciudad o *City Marketing* que busca desarrollarse y dar a conocer los lugares de interés para los visitantes. Es una herramienta de integración del Plan con el sector turístico. Pero se ha trabajado de espaldas al río Yaque del Norte, pues tendría múltiples usos”.

En este sentido, cabe destacar que todos los entrevistados creen en el potencial turístico de Santiago de los Caballeros, menos uno.

a. Cooperación

La realización de todas estas actividades de promoción de la actividad turística supone el esfuerzo conjunto de multitud de instituciones

públicas y privadas y la cooperación de las administraciones públicas de diferentes ámbitos geográficos.

- “Sí, estamos trabajando conjuntamente con la Gobernación, ADAVIT, ADOMPRETUR, ASHORESA, vamos a comenzar a trabajar con el HOMS y esperamos que el Alcalde se integre”.
- “Requiere mayor seguimiento y que se lleven a cabo acciones consecutivas, en donde se involucren muchos sectores de esta sociedad, independientemente de la bandera política del partido que dirija los destinos de la nación”.
- “Primero, estamos trabajando a Santiago para luego ver cuál será la campaña que el ministro tomará para la ciudad, además se está trabajando conjuntamente con todos los sectores que tienen que ver con el turismo de la ciudad”.

5.4. AMENAZAS

Los entrevistados no han encontrado amenazas para el turismo de Santiago de los Caballeros, debido a que esta actividad económica no está muy desarrollada para la ciudad. Aunque, según nuestro punto de vista, sí existen importantes amenazas, debido a que otras zonas de interior (Jarabacoa y Constanza) sí se están aprovechando de los visitantes que llegan por el aeropuerto de Santiago de los Caballeros e, incluso, de otros cercanos como Puerto Plata o Santo Domingo.

6. CONCLUSIONES

El turismo constituye una actividad económica que puede contribuir a mejorar el desarrollo socioeconómico de un destino determinado. Aunque, para ello, es importante trabajar con base en el desarrollo sostenible, y tener en cuenta a todos los *stakeholders* locales que tienen incidencia en el turismo. En este sentido, según la teoría del intercambio social, los *stakeholders* locales apoyarán el turismo según los beneficios que estos perciban por esta actividad. Por otro lado, la teoría del *life cycle* nos muestra en qué etapa está el turismo en un destino.

Este estudio se realizó en la ciudad dominicana de Santiago de los Caballeros, y tuvo como objetivo conocer la opinión de los expertos en turismo de la ciudad, para analizar, tras un periodo de tiempo, si había mejorado la actividad turística en la ciudad, a través de las perspectivas de este grupo.

A partir de estos resultados, se podrá pasar a otras fases planteadas en el modelo propuesto (actitudes de los residentes, actitudes de los empresarios y percepción de los turistas), con la misión de elaborar acciones para los *stakeholders* locales, que tendrán como objetivo desarrollar sosteniblemente el turismo en la ciudad. En este aspecto, cabe destacar que lograr el apoyo de los residentes en el desarrollo turístico es importante para el éxito de la industria y para asegurar una población anfitriona acogedora (Nunkoo & Ramkissoon, 2011), por lo que profundizar en este tema es interesante tanto desde un punto de vista teórico como práctico. En este contexto, Allen, Hafer, Long y Perdue (1988) proponen que las percepciones de los residentes hacia el turismo deben ser continuamente evaluadas para asegurar que se toman medidas a tiempo, ya que los residentes se constituyen en socios que contribuyen al proceso de desarrollo.

Así, entre los principales resultados obtenidos, cabe resaltar que existe voluntad de mejora y desarrollo del turismo, puesto que hay un gran número de recursos potenciales, sobre todo de temática cultural y de índole natural. Aunque, en todo caso, se trata de recursos potenciales y no reales, debido a que actualmente sigue sin existir una oferta turística. Esto nos sugiere que el turismo se configura como una oportunidad para este destino, debido al potencial de recursos, y otras fortalezas, entre la que se destaca su posición geográfica estratégica. De esta manera, el turismo en Santiago de los Caballeros se considera que está en la etapa de participación y desarrollo, puesto que ya se ha trabajado en la exploración del potencial que tiene el destino. Aunque se debe seguir trabajando bajo un enfoque común de todos los *stakeholders*, y sobre todo, se deben corregir las debilidades que existen en la actualidad, y persisten en el tiempo. En primer lugar, la baja capacitación de los empleados/profesionales en turismo; en segundo lugar, la puesta en marcha de redes o asociaciones de trans-

porte organizadas que faciliten el tránsito del visitante por la ciudad y cercanías; y en tercer lugar, es importante crear grupos organizados de guías turísticos locales, que tengan una buena capacitación (sobre todo en idiomas), lo cual ayudará a brindar un servicio de mejor calidad a los visitantes.

En este sentido, también debemos resaltar las debilidades, que aunque no son percibidas por los expertos (o por lo menos, no le dan importancia), son un elemento a destacar, puesto que otros destinos ubicados en el mismo polo turístico (Jarabacoa y Constanza) sí se benefician del turismo que llega por el aeropuerto de Santiago de los Caballeros o de otros destinos cercanos. Las autoridades de Santiago no han aprovechado el potencial de la ciudad para atraer a los turistas de montaña y deportivos que llevan a las zonas mencionadas, o simplemente, a aquellos turistas de sol y playa, culturales o de negocios que llegan a dos de los destinos más importantes del país (Santo Domingo y Puerto Plata), y que se encuentran a un trayecto de dos horas. Además, no existe un producto específico a ofrecer y, por tanto, la promoción y comercialización turística es nula frente a los demás destinos mencionados.

De esta forma, sabiendo los puntos fuertes y débiles obtenidos a través de este estudio, a partir de las percepciones de los expertos en turismo en la ciudad de Santiago de los Caballeros, se pueden establecer estrategias y/o acciones para ayudar a los planificadores actuales a identificar las verdaderas preocupaciones y los problemas del turismo, para poner en marcha las políticas apropiadas, optimizando los beneficios y minimizando los problemas (Andriotis & Vaughan, 2003). Por tanto, los resultados pueden ser útiles para los gestores turísticos de los destinos así como para las autoridades locales, con el fin de lograr el apoyo de los residentes en el desarrollo sostenible del turismo, teniendo en cuenta que se prevé que este grupo sea el que obtenga mayores beneficios por los avances de este sector en la ciudad.

Por otro lado, estos resultados y conclusiones sugieren que se realicen más investigaciones, para obtener una mejor comprensión de las percepciones de los grupos residentes (expertos, población local, administración local y empresarios) hacia el turismo. Así, este estudio

y otros precedentes sugieren a la gestión local la necesidad de tomar en consideración las actitudes de los residentes para garantizar el éxito del desarrollo y la competitividad de la industria turística local. Los órganos planificadores en Santiago de los Caballeros deberían mostrar consideración y sensibilidad hacia los residentes, fomentando su implicación hacia el turismo. Por ello, se recomienda la creación de un plan para el cambio y mejora de las percepciones de los residentes locales hacia los recursos turísticos, donde el valor y los beneficios del turismo sean explicados a los residentes.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, debemos resaltar que esta investigación está planteada únicamente desde el punto de vista del experto local en turismo, lo que dificulta la difusión de los descubrimientos a otros grupos de *stakeholders* relevantes para el turismo. Por esta razón, y como parte de las fases del modelo planteado, como futuras líneas de investigación proponemos un estudio cuantitativo para conocer las actitudes de los residentes y empresarios, y las percepciones de los turistas, lo cual ayudará a completar la información obtenida en esta investigación, y por consiguiente, a tomar decisiones más firmes e importantes para fomentar y mejorar el turismo en la ciudad de Santiago de los Caballeros. En este mismo sentido, puede ser interesante comparar estos resultados con los obtenidos con este modelo en otros destinos.

REFERENCIAS

- Allen, L., Hafer, H., Long, P. & Perdue, R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*, 31(4), 27-33.
- Agosín, M.; Manzano, O.; Rodríguez-Balza, R. & Stein, E. (2009). *La ruta hacia el crecimiento sostenible en la República Dominicana: Fiscalidad, competitividad, institucionalidad y electricidad*. Santo Domingo: BancoInteramericano de Desarrollo (BID).
- Akis, S., Persistianis, N. & Warner, J. (1996). Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus. *Tourism Management*, 17(7), 481-494.

- Andereck, K.L. & Nyaupane, G.P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50(3), 248-260.
- Andereck, K.L., Valentine, K.M., Knopf, R.C. & Vogt, C.A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Andriotis, K. & Vaughan, R.D. (2003). Urban residents' attitudes toward tourism development: The case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42, 172-185.
- ASONAHORES, (2013). *Estadísticas sobre turismo en República Dominicana*. Disponible en: <http://www.asonahores.com/estad%C3%ADsticas.aspx> Acceso el 22 de diciembre de 2013.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24(1), 5-12.
- Bigné, E.; Font, X. & Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos*. Madrid: Esic.
- Byrd, E.T., Bosley, H.E. & Dronberger, M.G. (2009). Comparisons of stakeholder perceptions of tourism impacts in rural eastern North Carolina. *Tourism Management*, 30(5), 693-703.
- Camarero Izquierdo, C. & Garrido Samaniego, M.J. (2004). *Marketing del patrimonio cultural*. Madrid: Pirámide.
- Caro, F.J. & Castellanos, M. (2007). *El rol de los ayuntamientos como dinamizadores del sector turístico: un estudio de caso*. Murcia, España: Congreso AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo).
- Caro González, F. J.; Castellanos Verdugo, M. & Velázquez González, J. L. (2007). *Agentes sociales, turismo y espacios urbanos: Una aplicación de la teoría fundamentada en investigaciones de turismo*. Málaga, España: Congreso AECIT.
- Castellanos Verdugo, M.; Casillas, J.C.; Martín, D.; Moreno, A.M. & Oviedo, A. (2004). *Valoración del desarrollo turístico y la satisfacción de la comunidad*. Sevilla, España: Congreso Internacional: Patrimonio, desarrollo rural y turístico en el siglo XXI.
- Castellanos Verdugo, M.; Oviedo García, M.A. & Martín Ruiz, D. (2011). Tourist assessment of archaeological sites: the case of the archaeological complex of Italica (Seville, Spain). *Visitor Studies*, 14, 100-112.
- Castellanos Verdugo, M. & Orgaz Agüera, F. (2013). Potencialidades ecoturísticas de la República Dominicana. *TURyDES, Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, 6 (14), 1-9.

- Castellanos Verdugo, M. & Oviedo García, M.A. (2012). *Potencialidades del sector turístico local. Factor clave para el desarrollo sostenible*. España: Editorial Académica Española.
- Choi, H.S. & Sirakaya, E. (2005). Measuring residents' attitudes toward sustainable tourism: Development of a sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 43, 380-394.
- Connell, J. & Lowe, A. (1997). Generating grounded theory from qualitative data: The application of inductive methods in tourism and hospitality. *Management Research*, 3, 165-173.
- Cottrell, S.P.; Vaske, J.J. & Roemer, J.M. (2013). Resident satisfaction with sustainable tourism: The case of Frankenwald Nature Park, Germany. *Tourism Management Perspectives*, 8, 42-48
- Davies, B. (2003). The role of quantitative and qualitative research in industrial studies of tourism. *International Journal Tourism Research*, 5, 97-111.
- Davis, D.; Allen, J. & Cosenza, R.M. (1988). Segmenting local residents by their attitudes interests and opinions toward tourism. *Journal of Travel Research*, 27(2), 2-8.
- Dyer, P., Gursoy, D., Sharma, B. & Carter, J. (2007). Structural modeling of resident perceptions of tourism and associated development on the Sunshine Coast, Australia. *Tourism Management*, 28, 409-422.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. London: Wiedenfeld and Nicholson.
- Gursoy, D., Chi, C.G. & Dyer, P. (2010). Local's attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49, 381-394.
- Gursoy, D. & Rutherford, D.G. (2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model. *Annals of Tourism Research*, 31, 495-516.
- Hung, K., Sirakaya, E. E. & Ingram, L.J. (2011). Testing the efficacy of an integrative model for community participation. *Journal of Travel Research*, 50(3), 276-288.
- Kim, K.; Uysal, M. & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism Management*, 36, 527-540.
- Kwon, J. & Vogt, C.A. (2010). Identifying the role of cognitive, affective, and behavioral components in understanding residents' attitudes toward place marketing. *Journal of Travel Research*, 49, 423-434.

- Lankford, S.V. & Howard, D.R. (1994). Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21, 121-139.
- Lee, C.K., Kang, S.K., Long, P. & Reisinger, Y. (2010). Residents' perceptions of casino impacts: A comparative study. *Tourism Management*, 31, 189-201.
- Lee, T.H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, 37-46.
- Mahr, H. D.; Safari, V. & Karimi, A. (2012). Survey on the function of ecotourism and its effects on rural regions using SWOT analytical method. *Rural Research*, 3(11), 215-240.
- Martín-Ruiz, D.; Castellanos-Verdugo, M. & Oviedo-García, M.Á. (2010). A visitors' evaluation index for a visit to an archaeological site. *Tourism Management*, 31(5), 590-596.
- Mcghee, N.G. & Andereck, K.L. (2004). Factors predicting rural residents' support of tourism. *Journal of Travel Research*, 43, 131-140.
- Moreno Gil, S.; Celis Sosa D. F. & Aguilar Quintana, T. (2002). Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: El caso de República Dominicana. *Cuadernos de Turismo*, 9, 67-84.
- Nunkoo, R. & Ramkissoon, H. (2011). Developing a community support model for tourism. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 964-988.
- Oficina Económica y Comercial de España en Santo Domingo, (2013). *Guía País de República Dominicana*. Disponible: <http://www.icex.es/icex/cma/contentTypes/common/records/mostrarDocumento/?doc=4667272>
Acceso 21 de abril de 2014.
- Orgaz Agüera, F. (2014). El ecoturismo en los humedales: Análisis de las potencialidades de República Dominicana. *Rosa dos Ventos*, 6 (1), 4-18.
- Oviedo, A.; Castellanos, M. & Martín, D. (2008). Gaining resident's support for tourism and planning. *International Journal of Tourism Research*, 10, 95-109.
- Pearce, D. (1989). *Tourist Development*. Harlow, UK: Longman.
- Pearce, P.L. (1994). Tourist-resident impact: Examples and emerging solutions. En W.F. Theobald (Ed.), *Global tourism: the next decade* (pp. 103-123). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Puczko, L. & Rätz, T. (2000). Tourist and resident perceptions of the physical impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary: issue for sustainable tourism management. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(6), 458-478.

- Rahmani Seryasat M.; Hajari B.; Karimian T. & Hajilo M. (2013). Rural Tourism Development Strategies Using SWOT analysis: Case study. *Life Science Journal*, 10(4), 395-403.
- Reihanian, A.; Binti Mahmood, N. Z.; Kahrom, E. & Wan Hin, T. (2012). Sustainable tourism development strategy by SWOT analysis: Boujagh National Park, Iran. *Tourism Management Perspectives*, 4, 223-228.
- Sebele, L.S. (2010). Community-based tourism ventures, benefits and challenges: Khama Rhino Sanctuary Turst, Central District, Bostwana. *Tourism Management*, 31, 136-146.
- Simpson, M.C. (2008). Community benefit tourism initiatives: a conceptual oxymoron? *Tourism Management*, 29, 1-18.
- Stronza, A. & Gordillo, J. (2008). Community views of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 448-468.
- Villareal, R. & Van Der Horst, A. (2008). Estrategia de competitividad turística de la República Dominicana. *ARA, Revista de Investigación en Turismo*, 1(1), 15-28.
- Ward, C. Y Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1556-1569.
- WWTC (2014). *Travel & Tourism: Economic Impacts 2014 World*. London: World Travel & Tourism Council.
- Yu, C.P., Chancellor, H.C. & Cole, S.T. (2011). Measuring residents' attitudes Howard sustainable tourism: A reexamination of the sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 50, 57-63.
- Zhang, J., Inbakaran, R.J. & Jackson, M.S. (2006). Understanding community attitudes towards tourism and host-guest interaction in the urban-rural border region. *Tourism Geographies*, 8(2), 182-204.